



INFORME ESTADISTICO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

PERIODO: DEL 03 DE ENERO DE 2022 AL 30 DE DICIEMBRE DE 2022

RECLAMACIONES-CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECLAMACIONES
INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO	47	54	51	28	45	77	60	64	67	45	57	71	666
DATOS GENERALES INCORRECTOS	7	22	11	11	23	18	8	174	32	26	17	13	362
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS		1							1	1			3
QUEJAS OPERADOR RECAUDO				1									1
COBROS POR PROMEDIO	4	2	5	2	3	2	2	4	3	7	5	1	40
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	1	2	2	3	1			2		2	5	2	20
CLASE DE USO INCORRECTO	2	2		1		2		4	2	6	2	2	23
COBROS INOPORTUNOS	3	13	5	3	3	1	4	6	4	6	4	7	59
AFECTACION AMBIENTAL					1						1		2
ESTRATO INCORRECTO							1	1					2
OPORTUNIDAD DE LA REVISIONES			1					1					2
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN			1	1					1		1		4
CAMBIO DE MEDIDOR	4	1	1		5			1			3	1	16
LECTURA INCORRECTA	1	1	1						1				4
PAGO SIN ABONO A CUENTA		3	1										4
ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS										1		1	2
QUEJAS ADMINISTRATIVAS									2				2
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA		1			1								2
QUEJAS ADMINISTRATIVAS			2			1							3
COBRO DESCONOCIDO		1				2		2	1		1		7
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO SIN PREVIO AVISO O SIN CAUSA	1												1
COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO			1										1
TOTAL RECLAMACIONES	70	103	82	50	82	103	75	259	114	94	96	98	1226

PETICIONES-CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL PETICIONES
PREDIO DESHABITADO	8	9	6	3	19	7	7	5	10	11	11	10	106
SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUE	4	11	5	4	6	3	1	1	4	4	3	6	52
TOTAL PETICIONES	12	20	11	7	25	10	8	6	14	15	14	16	158

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECURSOS
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	9	8	27	9	10	9	9	9	10	5	9	6	120

TOTAL RECLAMACIONES-PETICIONES-RECURSOS	91	131	120	66	117	122	92	274	138	114	119	120	1504
--	-----------	------------	------------	-----------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------

MES (AÑO 2022)	CANT.
ENERO	91
FEBRERO	131
MARZO	120
ABRIL	66
MAYO	117
JUNIO	122
JULIO	92
AGOSTO	274
SEPTIEMBRE	138
OCTUBRE	114
NOVIEMBRE	119
DICIEMBRE	120
TOTAL	1504



ALBA VÁSQUEZ HERNÁNDEZ

Profesional Universitario Código 219 Grado 01 – Dirección Comercial y Servicio al Cliente – Grupo Servicio al Cliente y PQRs